RAPPORT ANNUEL DES PLAINTES

2000-2001

La forme masculine utilisée dans ce texte désigne, lorsqu'il y a lieu, aussi bien les femmes que les hommes.

106-01286/

Adopté par le conseil d'administration le :

27 septembre 2001

Dépôt légal : 4e trimestre 2001
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN 2-89577-004-2

Internet : www.rrssss07.gouv.qc.ca

TABLE DES MATIÈRES

MOT DU CADRE SUPÉRIEUR RESPONSABLE DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES 4

PRÉSENTATION

1. DESCRIPTION SUCCINCTE DU REGIME D'EXAMEN DES PLAINTES 7
2. QUELQUES ACTIVITES EN 2000-2001 CONCERNANT LA PROMOTION ET LA PROTECTION DES DROITS DES USAGERS 9
2.1 RENCONTRE REGIONALE DES RESPONSABLES DU TRAITEMENT DES PLAINTES 9
2.2 BILAN DU FONCTIONNEMENT DES COMITES DES USAGERS 9
2.3 RENCONTRE REGIONALE DE FORMATION DES COMITES DES USAGERS 9
2.4 SESSION REGIONALE DE FORMATION DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES 9
2.5 SERVICES D'ASSISTANCE ET D'ACCOMPAGNEMENT 10

PARTIE I

RAPPORT 2000-2001 DES PLAINTES EXAMINÉES PAR LA RÉGIE RÉGIONALE

MISSIONS DES ETABLISSEMENTS 12
1. DEFINITION DES DIFFERENTS OBJETS DE PLAINTES 13
2. BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES 14
2.1 Nombre de plaintes reçues et traitées 14
2.2 Mode de dépôt des plaintes 16
2.3 Auteur des plaintes 17
2.4 Délai de traitement des dossiers de plaintes 18
2.5 Objets des dossiers de plaintes 19
2.5.1 Plaintes rejetées ou abandonnées 20
2.5.2 Plaintes dont le traitement fut interrompues 20
2.6 Objets de plaintes 20

PARTIE II

RAPPORT DES PLAINTES DES ÉTABLISSEMENTS DE L'OUTAOUAIS 26

1. BILAN SYNTHESE 26
1.2 Mode de dépôt des dossiers de plaintes 28
1.3 Auteurs des plaintes 29
1.4 Délais de traitement 30
1.5 Objets de plaintes 32
1.6 Suites données aux plaintes 33
2. RESULTATS SELON LES MISSIONS ET CLASSES DES ETABLISSEMENTS 36

2.1. Les centres hospitaliers (CHSGS) 36
2.1.1 Commentaires des centres hospitaliers 39
2.2. Les centres hospitaliers de soins psychiatriques 40

2.3. Les centres locaux de services communautaires (CLSC) 42
2.3.1 Commentaires des CLSC 44
2.4. Les centres d'hébergement et de soins de longue durée 45
2.4.1 Commentaires des CHSLD 47
2.5. Les centres de réadaptation 48
2.5.1 Commentaires des centres de réadaptation 50
2.6. Le centre de protection de l'enfance et de la jeunesse et centres de réadaptation pour jeunes en difficulté d'adaptation (CPEJ-CRJDA) 51
2.6.1 Commentaires des CPEJ-CRJDA 53
2.7 Rapport annuel CLSC-CH-CHSLD des Forestiers 53

ANNEXE 1 : Répartition des mesures correctives concernant les objets de plaintes selon les missions et les classes des établissements

Mot du cadre supérieur responsable de la procédure d'examen des plaintes

À titre de cadre supérieur responsable de la procédure d'examen des plaintes, j'ai de nouveau l'occasion de vous entretenir d'un sujet qui nous tient toutes et tous à cœur, soit la satisfaction des personnes qui utilisent les services de santé et les services sociaux dans la région de l'Outaouais. L'année 2000-2001 a été fertile en activités visant la promotion et la défense des droits des usagères et usagers, et le rapport annuel 2000-2001 sur l'application de la procédure d'examen des plaintes de la Régie régionale de la santé et des services sociaux de l'Outaouais et des établissements du réseau de la santé et des services sociaux de l'Outaouais en témoigne. Que ce soit par le biais du traitement d'une plainte, les activités des comités des usagers, ou d'actions en matière d'information sensibilisation auprès de la population, les énergies déployées par la Régie régionale, les établissements, les organismes communautaires et autres partenaires visent à renforcer l'exercice des droits des usagères et usagers, afin de mieux connaître leurs sources d'insatisfaction et à contribuer à l'amélioration des services.

En matière de traitement des plaintes, le présent rapport a été préparé conformément aux prescriptions de la Loi sur les services de santé et des services sociaux, L.R.Q .,c. S-4.2. L'analyse des résultats présentés dans ce rapport permet de dégager les constats suivants :

- **Une hausse significative du nombre de plaintes traitées à la Régie régionale de la santé et des services sociaux de l'Outaouais**, particulièrement des plaintes en premier recours. Ceci laisse entendre que les usagères et usagers sont mieux informés de leurs droits et sur la possibilité de pouvoir exprimer leurs insatisfactions quant aux services sociaux rendus par les organismes communautaires ou les services préhospitaliers donnés par les entreprises ambulancières. En ce qui a trait aux plaintes traitées en deuxième instance, elles représentent 3% des dossiers conclus par les établissements, une indication claire d'une réponse satisfaisante aux requêtes auprès de ces derniers.

- **Une nouvelle hausse du nombre de plaintes traitées par les établissements comparativement à l'an dernier**. Depuis plusieurs années, la Régie régionale et le réseau ont développé et diffusé des outils d'information de mieux en mieux adaptés et plus accessibles, ce qui occasionne une recrudescence marquée du nombre de plaintes.

- **Les questions d'accessibilité, de continuité de services et de relations interpersonnelles** demeurent les principales préoccupations des usagères et usagers. Malgré les efforts consentis sur les plans local et régional, nous devons continuer à être à la recherche de pistes de solutions pour répondre à ces inquiétudes et ces insatisfactions.

- **La Régie régionale est appelée à traiter de plus en plus de plaintes ou à procéder à certaines interventions qui concernent plus d'un dispensateur de services**. Les orientations actuelles et à venir en matière de services intégrés devraient avoir pour effet l'accroissement de ce type de plaintes.

- **Le réseau poursuit ses efforts pour mieux s'outiller en matière de promotion des droits des usagères et usagers, ainsi qu'en matière d'application du régime**. La forte participation aux diverses formations offertes à cet effet reflète la volonté des responsables des plaintes d'être au fait des informations et des outils les plus récents. Les organismes communautaires souhaitent s'impliquer davantage dans l'ensemble des procédures qui les concernent - le développement de mécanismes leur permettant de recevoir directement les insatisfactions de leurs clients devient un atout en matière d'amélioration de la qualité de leurs services.

- Enfin, on ne peut passer sous silence **l'importante collaboration qui s'est instaurée entre les partenaires responsables des plaintes au sein des établissements et de la Régie régionale** ce qui facilite grandement la recherche de solutions au bénéfice de l'usagère ou de l'usager.

Que nous réserve l'avenir? Les travaux relatifs au **projet de Loi 27 sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux et modifiant diverses dispositions législatives** annonçent des modifications importantes au régime actuel d'examen des plaintes. Ce projet de loi, déposé à l'Assemblée nationale au printemps dernier, a fait l'objet de consultations lors d'une commission parlementaire. Ce projet de loi prévoit, entre autres, la nomination d'une Protectrice des usagers en matière de santé et de services sociaux qui succéderait à la Commissaire aux Plaintes, mais avec des nouvelles responsabilités et des pouvoirs élargis.

Le présent rapport sur les plaintes des usagers comprend deux parties :

- La première partie, qui s'intitule *Rapport 2000-2001 sur les plaintes examinées par la Régie régionale de l'Outaouais*, donne un aperçu général des plaintes et porte sur

le bilan des dossiers, le mode de dépôt, les délais de traitement, la provenance de la plainte, les objets ainsi que les suites qui leur sont données.

- La deuxième partie s'intitule *Rapport 2000-2001 sur les plaintes examinées par les établissements*. Elle dresse le bilan global des plaintes selon les mêmes champs d'analyse que ceux présentés dans la première partie.

- Ce rapport rend compte du résultat de l'application de la procédure d'examen des plaintes traitées par la Régie régionale de l'Outaouais en première ou en deuxième instance, mais livre aussi le bilan des rapports soumis par les établissements de la région.

En terminant, je tiens à remercier tous les gestionnaires des plaintes dans les établissements, ainsi que l'ensemble de nos intervenants et autres partenaires du réseau pour leur travail inlassable et leur engagement e n regard du respect des droits des usagers. Merci aussi à l'équipe de la Régie régionale qui n'a pas ménagé ses efforts pour assurer le respect des droits des usagers.

À cet égard, permettez-moi de souligner les contributions de Marie Déquier qui a agi à titre de cadre supérieur responsable des plaintes à la Régie régionale d'octobre 2000 à la fin août 2001, de Jean-Claude Lang (avril 2000 à fin septembre 2000) et de Guylaine Ouimette (octobre 2000 à août 2001), à titres d'agents de relations avec la population responsable de la promotion et de la diffusion des droits des usagers à la Régie régionale.

Le cadre supérieur responsable de la procédure d'examen
des plaintes à la Régie régionale de l'Outaouais

André Lussier

PRÉSENTATION

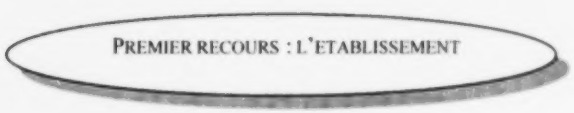
1. DESCRIPTION SUCCINCTE DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

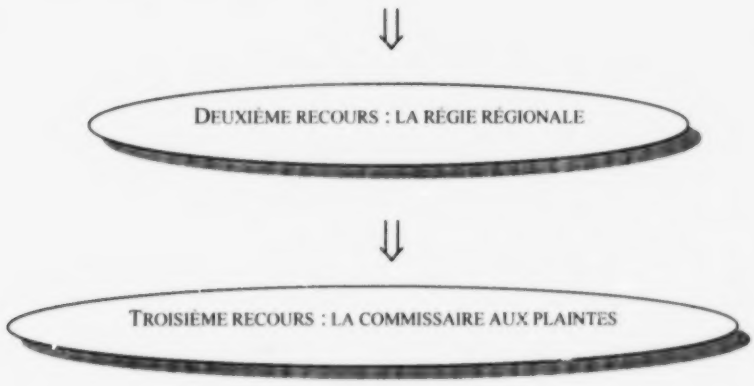
La Régie régionale a la responsabilité, entre autres, de veiller au respect des droits de la population et à l'application des dispositions légales du régime d'examen des plaintes.

Ce régime, en place depuis 1993, permet aux usagers de porter plainte s'ils sont insatisfaits des services reçus ou qu'ils s'attendent à recevoir d'un établissement, y compris des ressources intermédiaires et des ressources de type familial dont l'établissement retient les services, d'un organisme communautaire, d'une résidence privée d'hébergement agréée ou encore d'une ressource du système préhospitalier d'urgence. Le régime accueille aussi les plaintes des personnes insatisfaites de l'exercice d'une fonction ou d'une activité de la Régie régionale qui les affecte à titre d'usagers des services.

Les étapes du cheminement d'une plainte au sein du régime actuel se résument comme suit :

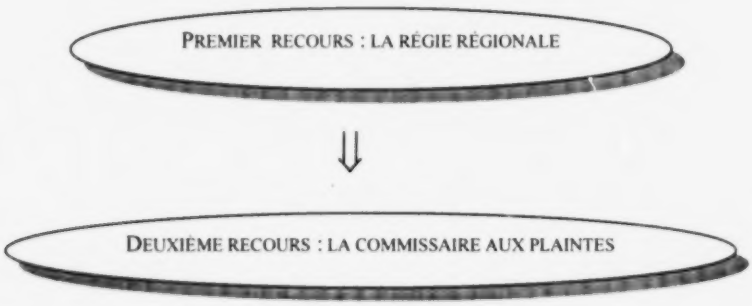
Lorsque la plainte porte sur les services d'un établissement, d'une ressource intermédiaire, d'une famille d'accueil ou d'une résidence d'accueil




DEUXIÈME RECOURS : LA RÉGIE RÉGIONALE
TROISIÈME RECOURS : LA COMMISSAIRE AUX PLAINTES

Lorsque la plainte porte sur les services d'un organisme communautaire, d'une résidence privée d'hébergement agréée ou d'une ressource du système préhospitalier d'urgence.

Lorsque la plainte porte sur l'exercice d'une fonction ou d'une activité de la Régie régionale.



Lors du traitement d'une plainte, les plaignants ont l'assurance d'être informés aux étapes essentielles de l'examen de leurs plaintes et de recevoir des conclusions motivées. Également, les plaintes doivent être traitées avec diligence. Ces garanties procédurales offertes aux personnes qui portent plainte visent à assurer la transparence et la crédibilité du processus d'examen des plaintes.

La Régie régionale, conformément à l'article 69 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, doit transmettre au ministre un rapport faisant état de l'application de la procédure d'examen des plaintes des usagers de l'ensemble des établissements et de la Régie régionale.

2. QUELQUES ACTIVITÉS EN 2000-2001 CONCERNANT LA PROMOTION ET LA PROTECTION DES DROITS DES USAGERS

2.1 RENCONTRE RÉGIONALE DES RESPONSABLES DU TRAITEMENT DES PLAINTES

Afin d'appuyer les responsables du traitement des plaintes des établissements dans l'exercice de leur fonction, une formation offerte par M^{e} Jean-Pierre Ménard sur le consentement aux soins, le secret professionnel, la confidentialité ainsi que sur l'accès aux dossiers a été organisée par la Régie régionale le 19 juin 2001.

2.2 BILAN DU FONCTIONNEMENT DES COMITÉS DES USAGERS

Le regroupement des comités des usagers en collaboration avec la Régie régionale de l'Outaouais, a fait produire une étude sur le fonctionnement des comités des usagers et 13 comités sur une possibilité de 16 ont été rencontrés. Le constat principal qui en est ressorti est que la plupart des comités sont fonctionnels et réalisent leurs mandats à des niveaux différents. Les résultats et recommandations concluant cette étude demeurent un outil de travail pédagogique essentiel à l'amélioration de la participation des comités des usagers et à l'amélioration de la satisfaction de la clientèle.

2.3 RENCONTRE RÉGIONALE DE FORMATION DES COMITÉS DES USAGERS

Deux activités de formation ont été offertes à l'ensemble des comités des usagers dont une en octobre 2000 qui s'intitulait « Entente de collaboration entre le comité des usagers et l'établissement : Pourquoi et comment? » avec 31 participants et « Droits... devant vous » qui a eu lieu en mai 2001. L'objectif poursuivi demeure celui d'outiller les comités d'usagers afin qu'ils puissent actualiser leurs mandats.

2.4 SESSION RÉGIONALE DE FORMATION DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES

La Régie régionale, en collaboration avec le Regroupement des organismes communautaires de l'Outaouais en santé et services sociaux (ROCOSSS) a doté l'ensemble de ses membres d'un mécanisme interne d'examen des plaintes. Bien que le premier recours de dépôt de la plainte à l'organisme demeure la Régie régionale, les organismes ont manifesté le besoin, lors de l'élaboration du « Cadre de reconnaissance, de référence et de gestion des organismes communautaires », d'obtenir des outils permettant de répondre aux insatisfactions exprimées par les usagers.

En juin 2001, une première formation d'une série en cours a été offerte et la pertinence de cette journée a été confirmée par une évaluation positive des 35 participants.

2.5 SERVICES D'ASSISTANCE ET D'ACCOMPAGNEMENT

Droits-Accès de l'Outaouais a le mandat de s'assurer du respect, de la promotion et de la défense des droits des personnes ayant des problèmes de santé mentale. Dans son rapport annuel 2000-2001, l'organisme précise qu'il a fourni de l'accompagnement et de l'aide à 1 251 personnes, comparativement à 496 pour l'exercice précédent. Il faut cependant souligner que le fonctionnement interne de l'organisme a changé durant l'année 2000-2001 comparativement aux années précédentes. Étant donné l'augmentation importante de la demande pour des démarches individuelles, Droit-Accès a décidé de réduire le temps consacré aux démarches individuelles et de faire place à des démarches collectives, par groupe de problématique. Ce changement explique donc l'augmentation du nombre de personnes rejointes.

Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes – Outaouais (CAAP-Outaouais), est l'organisme désigné pour assister et accompagner un usager qui désire entreprendre une démarche de déposition de plainte. Il indique dans son rapport d'activités avoir traité 35 demandes d'assistance et d'accompagnement de plaintes au cours de l'années 2000-2001, par rapport à 40 l'année précédente, pour un total de 51 objets. Cette diminution s'explique par le fait que l'organisme a réorganiser ses services lors du congé de maladie prolongé de la directrice.

La répartition des objets de plainte indique que les objets les plus fréquents concernant les actes médicaux, la qualité des soins et des services et l'accessibilité aux services. De plus, l'organisme a répondu à plus de 400 demandes d'info-référence concernant l'accessibilité, la continuité et la qualité des soins et des services.

Signalons que bon nombre des usagers qui s'adressent à la Régie régionale de l'Outaouais et qui proviennent des établissements ont été référés à l'organisme pour qu'il les accompagne dans leurs démarches de dépositions de plaintes, dans un premier temps, auprès de l'instance concernée.

PARTIE I

RAPPORT 2000-2001
PLAINTES EXAMINÉES PAR LA
RÉGIE RÉGIONALE DE L'OUTAOUAIS

MISSION DES ÉTABLISSEMENTS

CHSGS	Centre hospitalier de soins généraux et spécialisés
CHSP	Centre hospitalier de soins psychiatriques
CHSLD	Centre d'hébergement et de soins de longue durée
CLSC	Centre local de services communautaires
CPEJ-CRJDA	Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse et centre de réadaptation pour jeunes en difficulté d'adaptation
CR	Centre de réadaptation
CRAT	Centre de réadaptation en alcoolisme et toxicomanie
CRDI	Centre de réadaptation en déficience intellectuelle
CRDP	Centre de réadaptation en déficience physique

1. DÉFINITION DE DIFFÉRENTS OBJETS DE PLAINTES

Accessibilité et continuité

- Se réfère aux difficultés concernant les modalités et les mécanismes d'accès;
- S'assure que l'usager ait accès au bon service, au moment opportun et que les services requis par son état lui soient dispensés aussi longtemps que nécessaire.

Soins et services

- Se réfère à l'application des connaissances, du « savoir-faire » et des normes de pratique des intervenants;
- Se réfère à l'organisation et le fonctionnement général des soins et des services qui affectent la qualité des services.

Relations interpersonnelles

- Se réfère au « savoir-être » des intervenants, il s'agit de la présence d'une relation d'aide, de l'assistance et du soutien de l'intervenant à l'endroit de l'usager.
  – orienter la conduite des intervenants vers l'usager : respect, empathie, responsabilisation et comportement général.

Environnement et ressources matérielles

- Se réfère à l'environnement matériel, physique et humain au sein duquel le service est donné et qui influe sur la qualité des services :
  – mixité des clientèles;
  – hygiène et salubrité;
  – propreté des lieux;
  – sécurité et protection.

Droits particuliers

- Se réfère à l'obligation d'informer adéquatement les usagers :

  – état de santé;
  – services offerts;
  – droits, recours et obligations.
- Se réfère, également, aux droits des usagers de :

  – consentir aux soins;
  – porter plainte;
  – participer à toutes décisions le concernant sur son état de santé et de bien-être.

2. BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES

2.1 Nombre de plaintes reçues et traitées

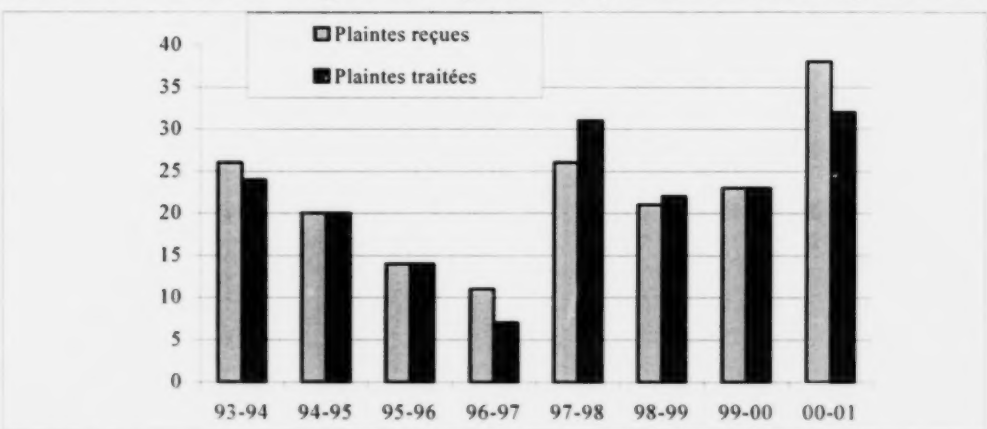
Au cours de l'exercice 2000-2001, 38 dossiers de plaintes ont été examinés. En plus de ces dossiers, 1 était en voie de traitement au début de l'exercice. Des 38 plaintes reçues durant l'exercice, 7 étaient toujours en traitement à la fin de la période. Il s'agit d'une augmentation de 15 plaintes (62%) par rapport à l'année antérieure. En fait, ce volume constitue le plus grand nombre de plaintes reçues à la Régie régionale depuis l'instauration du régime actuel en 1993.

Bilan des dossiers de plaintes

Plainte en voie de traitement au début de l'exercice	Plaintes reçues durant l'exercice	TOTAL	Plaintes conclues durant l'exercice	Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice
1	38	39	32	7

Depuis avril 1993, l'évolution du nombre de plaintes reçues (colonne 1) et traitées (colonne 2) s'est traduite de la façon suivante , telle que présentée à la figure ci-dessous.

Cette évolution progressive peut s'expliquer entre autres par les campagnes de promotion sur les droits des usagers et le système de plaintes réalisées auprès de la



population de l'Outaouais.

Le tableau suivant présente le nombre de plaintes traitées en premier et en deuxième recours par la Régie régionale depuis 1997 . La croissance observée au cours de la dernière année se situe surtout au niveau des plaintes traitées en premier recours, alors que le nombre de plaintes examinées en deuxième recours est resté relativement stable.

	Plaintes reçues	**Plaintes traitées**		
		1er recours	***2e recours***	***Total***
97-98	26	11	20	31
98-99	21	5	17	22
99-00	23	8	15	23
00-01	38	14	18	32

Les plaintes reçues à la Régie régionale durant la présente période, en premier et deuxième recours, se répartissent ainsi :

Premier recours

	Organismes communautaires	**Régie régionale**	**Services préhospitaliers d'urgence ou ambulanciers**	**Autres**
97-98	4	2	5	-
98-99	1	1	2	1
99-00	3	1	4	-
00-01	5	2	6	1

Deuxième recours

	CHSGS-CHSP	CHSLD	CLSC	CPEJ-CRJDA	CR
97-98	7	4	3	2	2
98-99	11	2	3	1	0
99-00	8	2	1	1	3
00-01	**9**	**2**	**2**	**5**	

Nous désirons souligner que la Loi a été modifiée en regard des délais, soit 45 jours au lieu de 60 jours et que la mise à jour du logiciel n'a pas été faite au niveau provincial, le système d'information présente donc des données basées sur les anciennes valeurs.

2.2 Mode de dépôt des plaintes

Comme pour les années antérieures, la presque totalité des plaintes déposées à la Régie régionale étaient des plaintes écrites.

Mode de dépôt des dossiers de plaintes

Plaintes écrites		Plaintes verbales		Total	
Nombre	**%**	**Nombre**	**%**	**Nombre**	**%**
31	**97**	**1**	**3**	**32**	**100**

2.3 Auteur des plaintes

Presque 60% des plaintes reçues ont été déposées par l'usager lui-même, alors que 41% l'ont été par un tiers. Douze (12) des treize (13) représentants sont des membres de la famille, alors qu'un est un intervenant du réseau qui a agi à titre d'accompagnateur pour l'autre cas

L'auteur de la plainte

Auteur de la plainte et nature de l'intérêt	Plaintes	
	Nombre	%
Personne pour elle-même		
• usager	18	56
• autre personne *	1	3
Tiers		
• représentant	13	41
• assistant		
• autre tiers		
Total	32	100

* Autre personne : toute autre personne qui effectue le premier contact avec le service en tant qu'auteur de la demande.

2.4 Délai de traitement des dossiers de plaintes

L'adoption de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, le 20 juin 1998, a modifié le délai de traitement des plaintes. Depuis cette date, le délai est passé de 60 jours à 45 jours. Toutefois, de nouvelles modifications à la Loi sont prévues qui ramèneront à 60 jours le délai de traitement, cependant le logiciel n'a pas encore été modifié.

Le dépassement des délais est dû, en grande partie, à la complexité des objets des plaintes qui demande de nombreuses vérifications tant d'ordre administratif que juridique, ainsi qu'à la multiplicité des programmes et des établissements mis en cause.

Il faut cependant noter que tous les plaignants ont été informés du dépassement des délais et ont été étroitement associés à chacune des étapes du traitement de leur plainte.

Délai de traitement

Délai de traitement	Nombre		
	1er recours	2e recours	Total
De 0 à 30 jours	4	6	10
De 31 à 60 jours	7	9	16
61 jours et plus	3	3	6
Total	**14**	**18**	**32**

2.5. Objets des dossiers de plaintes

Ce tableau présente le nombre d'objets de plaintes soumises, le résultat de leur traitement ainsi que les conclusions apportées en terme de mesures correctives.

Par ailleurs, vous remarquerez que le nombre d'objets de plaintes est supérieur au nombre de plaintes compte tenu qu'une plainte peut comporter plus d'un objet.

Répartition des objets de plaintes selon leur niveau de traitement

Niveau de traitement	Traitement refusé / interrompu / abandonné	Traitement complété				Total	
Catégories d'objets		Sans mesures correctives identifiées		Avec mesures correctives identifiées			
		Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Accessibilité et continuité	1	7	29 %	11	42 %	18	34 %
Soins et services dispensés	2	8	33 %	10	38 %	21	38 %
Relations interpersonnelles		5	21 %			5	9 %
Environnement et ress. matérielles	1					1	2 %
Aspect financier		3	13 %	3	12 %	6	11 %
Droits particuliers		1	4 %	2	8 %	3	6 %
Total	**4**	**24**	**100 %**	**26**	**100 %**	**54**	**100 %**

2.5.1 *Plaintes rejetées ou abandonnées*

Durant la période, une seule plainte fut abandonnée puisque l'objet concernait l'accessibilité à un médecin ou une clinique familiale. En cette matière, la Régie régionale ne peut pas assurer le transfert de la plainte. Cependant, nous avons souligné au département régional de médecine générale, de la Régie régionale, des impacts de cette situation.

2.5.2 *Plaintes dont le traitement fut interrompu*

Dans trois cas, le traitement de deuxième instance, après analyse, a été interrompu et ce pour les raisons suivantes :

- Un objet de plainte concernait la propreté des salles de bain dans un CHSLD. Or, à l'examen de la plainte, la Régie régionale a constaté que la plainte n'était pas fondée, ce qui n'a pas empêché le traitement des deux autres objets de cette plainte.

- Un autre portait sur les soins et services dispensés par un organisme communautaire et à l'examen sommaire, l'usager avait déjà obtenu les services demandés, ce qui l'a conduit à abandonner sa plainte.

- Enfin, un objet à l'égard de la qualité de la nourriture en CHSLD n'a pas été traité puisqu'une démarche était déjà en cours et que la plaignante a accepté de se joindre au processus.

Dans tous ces cas, l'interruption du traitement de la plainte avait été fait avec le consentement du plaignant.

2.6 OBJETS DE PLAINTE

Les principaux motifs de plainte qui ont mené à des mesures correctives sont les suivants :

- ***l'accessibilité et la continuité :***
  - le délai pour l'obtention d'un service en réadaptation physique;
  - l'insuffisance de services;
  - le processus d'accès;

- les services d'aide à domicile pour les personnes en perte d'autonomie et handicapées physiques
- délai d'attente pour l'obtention d'un transport ambulancier lors d'un traitement;
- accès à des services hospitaliers spécialisés en région rurale;
- accès aux services de l'urgence d'un CH;
- accès à des services offerts par un organisme communautaire;
- continuité dans les services en santé mentale;
- accès à des programmes de soins spécifiques en CH.

➢ ***les relations interpersonnelles :***
- le respect de la personne lors de transports ambulanciers;
- le respect de la personne en centre hospitalier;
- le respect de la personne en contexte de services offerts par un organisme communautaire.

➢ ***les soins et les services dispensés :***
- organisation des soins et services dispensés en CHSLD;
- organisation des soins et services dispensés par les CLSC;
- qualité des soins donnés par les ambulanciers;
- décision du traitement questionnée par l'usager;
- capacité de l'organisme communautaire à adapter ses services aux besoins exprimés par l'usager;
- adaptation des services en déficience intellectuelle;
- évaluation et jugement professionnel en lien avec un service offert à l'urgence.

➢ ***aspect financier :***
- demande d'annulation de comptes d'ambulance;
- demande de correction de comptes d'hôpital.

➢ ***droits particuliers :***
- droit à la confidentialité;
- information adéquate sur les services et les modes d'accès;
- consentement aux soins;
- participation de l'usager à son plan de services.

Le tableau suivant présente les différents types d'action selon les catégories d'objets de plaintes. L'information constitue le mode d'action le plus souvent déployé en réponse aux plaintes émises concernant les soins et services dispensés (8) et l'accessibilité (6) ainsi que les relations interpersonnelles. Le nombre de mesures correctives identifiées est très similaire à celui pour l'année antérieure.

Les suites données aux plaintes

Type d'action	Information	Assistance	Mesures correctives identifiées		Transmission à l'ordre professionnel	Aucune action
			Application de mesures correctives	Recommandation de mesures correctives		
Accessibilité et continuité	6	1	2	8		1
Soins et services dispensés	8		3	8	1	1
Relations interpersonnelles	4					1
Environnement et ress. matérielles	1					
Aspect financier	3		1	2		
Droits particuliers	1		1	1		
Total	**23**	**1**	**7**	**19**	**1**	**3**

Les suites données aux plaintes comportent 26 mesures correctives portant sur les éléments suivants :

Mesures correctives	*Éléments*
• Information aux intervenants	Accessibilité et continuité des services (services préhospitaliers d'urgence : délais d'intervention, établissement de priorités des appels); soins et services dispensés (décisions); relations interpersonnelles (respect de la personne)
• Régulation du processus d'accès	Accessibilité et continuité des services (services préhospitaliers d'urgence, organismes communautaires et déficience physique)
• Ajustements des activités professionnelles	Accessibilité et continuité des services (aide à domicile aux personnes en perte d'autonomie)
• Encadrement des intervenants	Relations interpersonnelles (respect de la personne lors d'un transport ambulancier); relation patient-professionnel de la santé en CH; droits particuliers (information adéquate à transmettre aux usagers concernant les mécanismes de participation et le consentement aux soins)
• Amélioration des communications	Relations interpersonnelles (tenir des propos respectueux lors d'un transport ambulancier); droits particuliers (transmettre les informations adéquates sur les services et le mode d'accès)

3. BILAN D'INTERVENTION

En plus, le service des relations avec la population a répondu à 328 demandes d'information et d'intervention.

Dans plusieurs cas, les usagers ont été invités à s'adresser directement à l'établissement concerné en première instance afin d'y formuler leurs plaintes. Ces usagers, par la même occasion, ont reçu une information complète sur la procédure de traitement des plaintes ainsi que sur la possibilité de se faire assister ou accompagner par l'organisme désigné.

Les principaux sujets abordés par les usagers sont les suivants :

- problème de disponibilité des médecins en clinique privée;
- liste d'attente pour une chirurgie;
- problème de disponibilité de services spécialisés;
- choix du professionnel;
- services offerts pour le maintien à domicile;
- organismes communautaires – régie interne et accès aux services;
- réclamations de frais de transport pour services obtenus hors région;
- départs de médecins sans préavis auprès des usagers en clinique privée;
- droits à l'information / diagnostic médical;
- consentement aux soins lors d'un congé médical ou d'un transfert inter-établissement;
- plaintes concernant des médecins;
- liste d'attente pour obtenir des services en déficience physique;
- aspect financier : transport par ambulance et maintien à domicile.

Compte-tenu d'un nouveau mode de compilation, nous ne sommes pas en mesure de faire la comparaison des données avec les années précédentes quant au volume des demandes.

PARTIE II

RAPPORT 2000-2001 SUR LES PLAINTES EXAMINÉES PAR LES ÉTABLISSEMENTS

RAPPORT DES PLAINTES DES ÉTABLISSEMENTS DE L'OUTAOUAIS

Le présent chapitre sur l'application de la procédure d'examen des plaintes dans les établissements de l'Outaouais comporte deux volets : le premier présente les résultats consolidés de tous les rapports transmis à la Régie régionale et le deuxième expose les résultats selon les missions d'établissements.

La totalité des établissements publics et des établissements privés conventionnés ont fait parvenir leur rapport à la Régie régionale. Cependant, le CLSC-CH-CHSLD des Forestiers a fait parvenir son rapport toutes missions confondues. Celui-ci a été traité exclusivement à la section 2.7.

La majorité des rapports a été transmis sur un formulaire standardisé en lien avec le système d'information sur la gestion des plaintes (SIGP).

1. BILAN SYNTHÈSE

1.1 Nombre de plaintes

Nous remarquons une légère augmentation du nombre de plaintes conclues cette année (564) comparativement à l'an dernier (551) pour l'ensemble des établissements. En ce qui concerne les centres de réadaptation, 12 plaintes ont été conclues en lien avec le volet déficience intellectuelle, 12 au volet déficience physique et 4 au volet alcoolisme/toxicomanie.

Les plaintes traitées par la Régie régionale en deuxième instance (18) représentent seulement 3 % des dossiers conclus par les établissements (564). Ce faible pourcentage indique que les usagers ou leurs représentants trouvent généralement une réponse satisfaisante à leur requête auprès des établissements. Le nombre de plaintes déposées aux centres hospitaliers constituent encore la majorité (62%), suivis des missions CLSC et CHSLD.

Bilan des dossiers de plaintes pour l'ensemble des établissements

	Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice	*Plaintes reçues durant l'exercice*	*TOTAL*	*Plaintes conclues durant l'exercice*	*Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice*
97-98	16	287	**303**	284	**19**
98-99	14	393	**407**	370	**37**
99-00	33	583	**616**	551	**65**
00-01	60	568	**628**	564	**64**

Bilan des dossiers de plaintes par missions d'établissements – 2000-2001

Missions d'établissements	*Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice*	*Plaintes reçues durant l'exercice*	*TOTAL*	*Plaintes conclues durant l'exercice*	*Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice*
CHSGS	56	350	**406**	350	**56**
CHSP	0	32	**32**	31	**1**
CHSLD	0	58	**58**	58	**0**
CLSC	0	59	**59**	55	**4**
CR (CRDI-CRDP-CRAT)	2	28	**30**	28	**2**
CPEJ-CRJDA	2	41	**43**	42	**1**
Total	**60**	**568**	**628**	**564**	**64**

1.2 Mode de dépôt des dossiers de plaintes

Depuis juin 1998, suite à l'adoption de la Loi 404 modifiant, entre autres, la procédure d'examen des plaintes, les plaintes verbales bénéficient désormais d'un traitement similaire à celui accordé aux plaintes écrites. De plus, si l'usager est insatisfait des conclusions verbales qu'il a obtenues lorsqu'il a déposé sa plainte verbalement, il peut se prévaloir du recours auprès de la Régie régionale de l'Outaouais.

On observe que les plaignants ont fait part de leurs insatisfactions davantage de façon verbale que par écrit, lors du dernier exercice. Pour l'exercice antérieur, ce nombre était de 370 alors qu'il est de 340 pour 2000-2001. C'est dans les CHSGS qu'on retrouve le plus grand nombre de plaintes déposées verbalement (221), mais en teneur de pourcentage, c'est en CLSC et aux Centres jeunesses que l'on retrouve le pourcentage le plus important de plaintes déposées verbalement (79%).

Mode de dépôt des dossiers de plaintes
Sommaire des établissements

Missions d'établissements	*Plaintes écrites*	*%*	*Plaintes verbales*	*%*	*Total*	*%*
CHSGS	**158**	42%	**221**	58%	**379**	100 %
CHSP	**18**	58%	**13**	42%	**31**	100 %
CHSLD	**37**	64%	**21**	36%	**58**	100 %
CLSC	**12**	21%	**46**	79%	**58**	100 %
CR (CRDI-CRDP-CRAT)	**22**	79%	**6**	21%	**28**	100 %
CPEJ-CRJDA	**9**	21%	**33**	79%	**42**	100 %
Total	**256**		**340**		**596**	

1.3 Auteurs des plaintes

Tel qu'indiqué dans le tableau ci-dessous, un pourcentage plus élevé des plaintes sont déposées par l'usager lui-même (48 %), suivi de l'assistant (29 %) et du représentant (18 %).

L'auteur de la plainte

Catégories d'établissements	*Usager*	%	*Représentant **	%	*Assistant **	%	*Autres*	%	*Total*	%
CHSGS	**197**	52%	**19**	5%	**144**	38%	**17**	5%	377	100%
CHSP	**17**	55%	**4**	13%	**10**	32%	**0**		31	100%
CHSLD	**14**	25%	**24**	42%	**12**	21%	**7**	12%	57	100%
CLSC	**43**	75%	**7**	12%	**6**	11%	**1**	2%	57	100%
CR (CRDI-CRDP-CRAT)	**10**	36%	**17**	61%	**0**		**1**	4%	28	100%
CPEJ-CRJDA	**4**	10%	**34**	81%	**1**	2%	**3**	7%	42	100%
Total	***285***		***105***		***173***		***29***		***592***	

* Représentant : personne qui agit en lieu et place de l'usager mineur ou de la personne inapte à consentir pour elle-même (art. 12 de la loi).

Assistant : il s'agit de la personne qui assiste ou accompagne sur demande l'usager, la personne physique intéressée ou le représentant qui désire porter plainte auprès de l'établissement de la Régie régionale ou de la Commissaire aux plaintes.

1.4 Délais de traitement

Nous désirons de nouveau souligner que la Loi a été modifiée en regard des délais, soit 45 jours au lieu de 60 jours et que la mise à jour du logiciel n'a pu être faite au niveau provincial. Le système d'information présente donc des données basées sur les anciennes valeurs. On constate que très peu de plaintes traitées selon la procédure générale ont été conclues au-delà du délai de 60 jours (16 sur 552). En fait, 330 des 552 plaintes (60%) ont été conclues en moins de 30 jours.

Délai de traitement des dossiers de plaintes conclus suivant la procédure générale
Sommaire des établissements

Catégories d'établissements	***Délai - nombre et %***										***Total***	
	1 jr		***2 à 7 jrs***		***8 à 30 jrs***		***31 à 60 jrs***		***60 jrs et +***			
CHSGS	**7**	2%	**18**	5%	**164**	48%	**142**	42%	**9**	3%	**340**	100%
CHSP	**3**	10%	**11**	35%	**13**	42%	**4**	13%	**0**		**31**	100%
CHSLD	**0**		**15**	26%	**23**	40%	**20**	34%	**0**		**58**	100%
CLSC	**6**	11%	**6**	11%	**21**	40%	**20**	38%	**0**		**53**	100%
CR (CRDI-CRDP-CRAT)	**0**		**0**		**17**	61%	**11**	39%	**0**		**28**	100%
CPEJ-CRJDA	**1**	2%	**11**	26%	**14**	33%	**9**	21%	**7**	17%	**42**	100%
Total	**17**		**61**		**252**		**206**		**16**		**552**	

Quarante-deux (42) plaintes portant sur un acte médical ont été traitées selon la procédure prescrite par l'article 38 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux. Ces plaintes provenaient majoritairement des hôpitaux (95 %). On remarque que 20 % des plaintes ont été conclues à l'intérieur du délai de 60 jours comparativement à 60 % du nombre traité entre 61 à 180 jours. On retrouve trois plaintes conclues dans un délai de 366 jours et plus.

Par ailleurs, il faut noter que ces plaintes ne font pas l'objet d'une prescription de délai juridique.

Délai de traitement des dossiers de plaintes conclus en vertu de la procédure établie à l'article 38 par catégorie d'établissement

Catégories d'établissements	***Délai – nombre***										***Total***	
	1 à 30 jrs		***31 à 60 jrs***		***61 à 180 jrs***		***181 à 365 jrs***		***366 jrs et +***			
CHSGS	**3**	8%	**8**	20%	**24**	60%	**2**	5%	**3**	8%	**40**	100%
CHSP	**0**		**0**		**0**		**0**		**0**		**0**	
CHSLD	**0**		**0**		**0**		**0**		**0**		**0**	
CLSC	**1**	50%	**1**	50%	**0**		**0**		**0**		**2**	100%
CR (CRDI-CRDP-CRAT)	**0**		**0**		**0**		**0**		**0**		**0**	
CPEJ-CRJDA	**0**		**0**		**0**		**0**		**0**		**0**	
Total	**4**		**9**		**24**		**2**		**3**		**42**	

1.5 Objets de plaintes

L'ensemble des 564 dossiers de plaintes conclus par les établissements, toutes missions confondues, comprennent 691 objets de plaintes. Il faut rappeler qu'un dossier peut comporter plusieurs objets de plaintes.

Seulement 7 % des objets de plaintes ont été rejetés sur un examen sommaire, abandonnés ou dont le traitement a été refusé ou interrompu.

Le traitement complété avec mesures correctives identifiées compte pour 54 % des objets comparativement à 39 % sans mesures correctives identifiées.

Répartition des objets de plaintes selon leur niveau de traitement pour tous les établissements

Niveau de traitement ***Catégories d'objets***	***Rejeté sur examen sommaire***	***Abandonné***	***Traitement refusé / interrompu***	***Traitement complété***		***Total***	
				Sans mesures correctives identifiées	***Avec mesures correctives identifiées***	*Nb*	*%*
Accessibilité et continuité	2	4	4	81	130	**221**	32%
Soins et services dispensés	7	7	1	77	63	**155**	22%
Relations interpersonnelles	2	5	1	35	100	**143**	21%
Environnement et ressources matérielles	1	1	0	17	51	**70**	10%
Aspect financier	0	2	1	13	9	**25**	4%
Droits particuliers	1	1	1	19	8	**30**	4%
Autres objets	0	0	0	15	2	**17**	3%
Total procédure générale	**13**	**20**	**8**	**257**	**363**	**661**	97%
Acte médical, dentaire ou pharmaceutique	2	2	1	12	13	**30**	3%
Total	**15**	**22**	**9**	**269**	**376**	**691**	100%

1.6 Suites données aux plaintes

Plusieurs suites ou types d'actions peuvent être impliqués lors du traitement d'un objet de plainte allant de l'information, de l'assistance à l'application de mesures correctives ou leur recommandation.

L'annexe 1 du présent document indique les mesures correctives appliquées aux objets de plaintes pour chacune des missions et des classes d'établissements, et ce, de façon détaillée. Il est important de souligner qu'il se trouve des différences entre le tableau ci-dessous et les données à l'annexe 1. Cette situation est due au fait que les établissements peuvent utiliser des méthodes de compilation différentes.

Nous vous le présentons à titre indicatif pour saisir la nature des différentes mesures correctives.

Les principaux motifs des insatisfactions des usagers portent sur les objets suivants :

- l'accessibilité et la continuité des services (32 %);
- les soins et les services dispensés (22 %);
- les relations interpersonnelles (21 %).

Les suites données aux plaintes pour l'ensemble des établissements

Types d'action	*Information*	*Assistance*	*Mesures correctives identifiées*		*Transmission à l'ordre professionnel*		*Aucune action*	*Autre*
			Application de mesures correctives	*Recommandation de mesures correctives*	*Avis*	*Plainte*		
Accessibilité et continuité	61	38	101	27	0	0	11	4
Soins et services dispensés	64	40	56	14	0	1	4	0
Relations interpersonnelles	36	18	94	11	0	0	2	0
Environnement et ressources matérielles	16	7	35	17	0	0	2	0
Aspect financier	12	6	8	2	0	0	0	0
Droits particuliers	15	16	7	2	0	0	0	0
Autres objets	3	10	2	0	0	0	0	0
Total procédure générale	**207**	**135**	**303**	**73**	**0**	**1**	**19**	**4**
Acte médical, dentaire ou pharmaceutique	6	0	1	1	1	0	1	0
Total	**213**	**135**	**304**	**74**	**1**	**1**	**20**	**4**

Répartition des objets de plaintes par missions d'établissements

Catégories d'objets	*Missions d'établissements*							
	CHSGS	**CHSP**	**CLSC**	**CHSLD**	**CPEJ-CRJDA**	**CR** (CRDI-CRDP-CRAT)	***Total***	**%**
Accessibilité et continuité des services	**150**	**5**	**33**	**11**	**4**	**18**	**221**	**32%**
Soins et services dispensés	**84**	**5**	**23**	**10**	**27**	**6**	**155**	**22%**
Relations interpersonnelles	**89**	**12**	**6**	**12**	**17**	**7**	**143**	**21%**
Environnement et ressources matérielles	**29**	**8**	**0**	**31**	**1**	**1**	**70**	**10%**
Aspect financier	**15**	**3**	**3**	**1**	**2**	**1**	**25**	**4%**
Droits particuliers	**8**	**4**	**2**	**4**	**12**	**0**	**30**	**4%**
Autres objets	**17**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**17**	**2%**
Acte médical, dentaire ou pharmaceutique	**29**	**0**	**1**	**0**	**0**	**0**	**30**	**4%**
Total	**421**	**37**	**68**	**69**	**63**	**33**	**691**	100%

2. RÉSULTATS SELON LES MISSIONS ET CLASSES DES ÉTABLISSEMENTS[1]

2.1. LES CENTRES HOSPITALIERS (CHSGS)

En ce qui concerne les centres hospitaliers, on remarque cette année une augmentation de 22 % des objets de plaintes. Les principaux objets de l'année 2000-2001 sont :

- l'accessibilité et la continuité des soins et des services (36 %);
- les relations interpersonnelles (21%) :
- les soins et les services dispensés (20%).

Répartition des objets de plaintes selon leur niveau de traitement

Niveau de traitement / *Catégories d'objets*	*Rejeté sur examen sommaire*	*Abandonné*	*Traitement refusé / interrompu*	*Traitement complété*		*Total*	
				Sans mesures correctives identifiées	*Avec mesures correctives identifiées*	*Nb*	*%*
Accessibilité et continuité	1	0	2	44	103	150	36%
Soins et services dispensés	4	0	0	44	36	84	20%
Relations interpersonnelles	1	1	0	17	70	89	21%
Environnement et ressources matérielles	0	0	0	12	17	29	7%
Aspect financier	0	0	1	8	6	15	4%
Droits particuliers	0	0	0	6	2	8	2%
Autres objets	0	0	0	15	2	17	4%
Total procédure générale	6	1	3	146	236	392	93%
Acte médical, dentaire ou pharmaceutique	1	2	1	2	13	29	7%

[1] Ces données excluent celles du CH des Forestiers puisque son rapport annuel a été analysé et soumis à la Régie toutes missions confondues. Il est présenté à la section 2.7.

Total	**7**	**3**	**4**	**158**	**249**	**421**	100%

Selon le tableau de la page suivante l'examen des suites données aux plaintes met en évidence l'application de mesures correctives telles l'information et l'assistance à titre de modes privilégiés de traitement des plaintes.

Les principaux motifs d'insatisfaction concernant l'accessibilité et la continuité des services portent sur :

- les délais rencontrés pour l'obtention de services d'urgence et la prise de rendez-vous;
- l'absence de suivi.

Pour les soins et les services dispensés, les principaux motifs sont :

- la qualité de l'évaluation et du jugement professionnel;
- la qualité des traitements (médication, soins physiques, approche);
- l'organisation des soins et des services et le comportement général.

Les relations interpersonnelles constituent également un motif d'insatisfaction souvent mentionné par les plaignants, particulièrement en ce qui a trait au respect de la personne, la fiabilité, la qualité des communications avec l'entourage, l'abus et la violence.

Les suites données aux plaintes selon les types d'action

Types d'action	*Information*	*Assistance*	*Mesures correctives identifiées*		*Transmission à l'ordre professionnel*		*Aucune action*
			Application de mesures correctives	*Recommandation de mesures correctives*	*Avis*	*Plainte*	
Accessibilité et continuité	24	24	84	21	0	0	5
Soins et services dispensés	30	23	35	6	0	1	2
Relations interpersonnelles	15	3	67	5	0	0	2
Environnement et ressources matérielles	11	4	15	2	0	0	1
Aspect financier	8	1	5	2	0	0	0
Droits particuliers	1	4	1	2	0	0	0
Autres objets	3	10	2	0	0	0	0
Total procédure générale	92	69	209	38	0	1	10
Acte médical, dentaire ou pharmaceutique	6	0	1	1	1	0	1
Total	98	69	210	39	1	1	11

2.1.1 Commentaires des centres hospitaliers de soins généraux et spécialisés

Dans leur rapport sur les plaintes, les centres hospitaliers nous offrent plusieurs commentaires, dont les suivants :

- Ils ont le souci constant d'assurer aux usagers une réponse satisfaisante et respectueuse de leurs droits tout en tenant compte des ressources disponibles.

- Parmi les principaux motifs d'insatisfaction signalés, notons les délais relatifs à la prise de rendez-vous, plus particulièrement en radiologie de même que le respect de la personne, le comportement général et l'empathie.

- Dans un cas, une recommandation visait la révision des modalités de prise de rendez-vous pour la radiologie.

- Sur le plan des relations interpersonnelles, des suivis ont été assurés auprès des intervenants concernés quant à l'importance d'améliorer la qualité des relations et des communications avec les usagers et leurs proches. Également, des démarches ont été effectuées pour offrir de la formation sur l'approche à la clientèle.

- Certains CHSGS ont accordé une attention particulière au délai de traitement des plaintes impliquant un médecin.

- En ce qui a trait à l'accessibilité et la continuité, un centre hospitalier a procédé à l'achat de chaises roulantes et d'un nouvel appareil pour examens sur tapis roulant pour remplacer un équipement désuet qui exigeait le report des examens.

2.2. LES CENTRES HOSPITALIERS DE SOINS PSYCHIATRIQUES

En regard de la mission soins psychiatriques, les principaux objets de plaintes sont :

- les relations interpersonnelles (32 %);
- l'environnement et les ressources matérielles (22 %);
- l'accessibilité et la continuité (14 %);
- les soins et services dispensés (14 %).

Répartition des objets de plaintes selon leur niveau de traitement

Niveau de traitement	*Rejeté sur examen sommaire*	*Abandonné*	*Traitement refusé / interrompu*	*Traitement complété*		*Total*	
Catégories d'objets				*Sans mesures correctives identifiées*	*Avec mesures correctives identifiées*	*Nb*	*%*
Accessibilité et continuité	0	2	0	2	1	5	14%
Soins et services dispensés	0	2	1	2	0	5	14%
Relations interpersonnelles	0	1	0	7	4	12	32%
Environnement et ressources matérielles	0	1	0	3	4	8	22%
Aspect financier	0	0	0	3	0	3	8%
Droits particuliers	0	0	0	3	1	4	11%
Autres objets	0	0	0	0	0	0	0%
Total procédure générale	0	6	1	20	10	37	
Acte médical, dentaire ou pharmaceutique	0	0	0	0	0	0	0%
Total	0	6	1	20	10	37	100%

Les mesures correctives identifiées pour le secteur des soins psychiatriques concernent l'accessibilité et la continuité, les relations interpersonnelles et l'environnement/ressources matérielles.

Les principaux motifs d'insatisfaction signalés relativement aux relations interpersonnelles sont:

- la fiabilité;
- le respect de la personne;
- la responsabilisation;
- l'empathie;

Les suites données aux plaintes

Types d'action	*Information*	*Assistance*	*Mesures correctives identifiées*		*Transmission à l'ordre professionnel*		*Aucune action*
			Application de mesures correctives	*Recommandation de mesures correctives*	*Avis*	*Plainte*	
Accessibilité et continuité	1	1	1	0	0	0	0
Soins et services dispensés	2	0	0	0	0	0	0
Relations interpersonnelles	5	2	4	0	0	0	0
Environnement et ressources matérielles	3	0	4	0	0	0	0
Aspect financier	0	2	0	0	0	0	0
Droits particuliers	4	0	1	0	0	0	0
Autres objets	0	0	0	0	0	0	0
Total procédure générale	**15**	**5**	**10**	**0**	**0**	**0**	**0**
Acte médical, dentaire ou pharmaceutique	0	0	0	0	0	0	0
Total	**15**	**5**	**10**	**0**	**0**	**0**	**0**

2.3. LES CENTRES LOCAUX DE SERVICES COMMUNAUTAIRES (CLSC)

En ce qui a trait aux CLSC, les principaux objets de plaintes sont :

- l'accessibilité et la continuité des services (49 %) ;
- les soins et les services dispensés (34 %) ;
- les relations interpersonnelles (9 %).

Répartition des objets de plaintes selon leur niveau de traitement

Niveau de traitement	*Rejeté sur examen sommaire*	*Abandonné*	*Traitement refusé / interrompu*	*Traitement complété*		*Total*	
Catégories d'objets				*Sans mesures correctives identifiées*	*Avec mesures correctives identifiées*	*Nb*	*%*
Accessibilité et continuité	1	0	0	18	14	**33**	49%
Soins et services dispensés	2	0	0	10	11	**23**	34%
Relations interpersonnelles	0	0	0	1	5	**6**	9%
Environnement et ressources matérielles	0	0	0	0	0	**0**	0%
Aspect financier	0	0	0	2	1	**3**	4%
Droits particuliers	0	0	0	1	1	**2**	3%
Autres objets	0	0	0	0	0	**0**	0%
Total procédure générale	**3**	**0**	**0**	**32**	**32**	**67**	99%
Acte médical, dentaire ou pharmaceutique	1	0	0	0	0	1	1%
Total	**4**	**0**	**0**	**32**	**32**	**68**	100%

Le plus grand nombre de mesures correctives identifiées par les CLSC sont à l'égard de l'accessibilité et de la continuité des services, des soins et des services dispensés et des relations interpersonnelles.

Pour l'accessibilité et la continuité des services :
- les délais pour l'obtention des soins et des services;
- le refus de services.

Les principaux motifs d'insatisfaction signalés concernant les soins et les services dispensés :
- la qualité des soins physiques;
- les décisions et les interventions;
- l'organisation des soins et des services.

Pour les relations interpersonnelles :
- le respect du personnel, les communications avec l'entourage et l'empathie.

Suites données aux plaintes

Types d'action	*Information*	*Assistance*	*Mesures correctives identifiées*		*Transmission à l'ordre professionnel*		*Aucune action*
			Application de mesures correctives	*Recommandation de mesures correctives*	*Avis*	*Plainte*	
Accessibilité et continuité	12	10	5	5	0	0	6
Soins et services dispensés	9	2	7	4	0	0	2
Relations interpersonnelles	3	2	4	1	0	0	0
Environnement et ressources matérielles	0	0	0	0	0	0	0
Aspect financier	3	2	1	0	0	0	0
Droits particuliers	0	0	1	0	0	0	0
Autres objets	0	0	0	0	0	0	0
Total procédure générale	**27**	**16**	**18**	**10**	**0**	**0**	**8**
Acte médical, dentaire ou pharmaceutique	0	0	0	0	0	0	0
Total	**27**	**16**	**18**	**10**	**0**	**0**	**8**

2.3.1 Commentaires des CLSC

Pour ces établissements, la majeure partie des plaintes touchaient le secteur des soins à domicile. Les usagers se plaignent du peu de continuité et du changement fréquent d'intervenants.

Ainsi, parmi les mesures correctives, les CLSC tentent de limiter le nombre d'intervenants par client et des efforts sont consentis pour s'assurer que, dans la mesure du possible, les visites chez les clients s'effectuent selon un horaire stable.

Un CLSC a réalisé au cours de l'année une démarche d'agrément auprès du Conseil Québécois de l'Agrément. Cette démarche importante d'auto-évaluation leur a fait identifier un certain nombre d'aspects à améliorer dans les services. De cette démarche, un plan d'amélioration a été élaboré.

2.4. LES CENTRES D'HÉBERGEMENT ET DE SOINS DE LONGUE DURÉE

Les principaux objets de plaintes, par ordre de priorité, portaient sur :

- l'environnement et les ressources matérielles (45 %);
- les relations interpersonnelles (17 %);
- l'accessibilité et la continuité (16 %);
- les soins et les services dispensés (14 %).

Répartition des objets de plaintes selon leur niveau de traitement

Niveau de traitement / *Catégories d'objets*	*Rejeté sur examen sommaire*	*Abandonné*	*Traitement refusé / interrompu*	*Traitement complété*		*Total*	
				Sans mesures correctives identifiées	*Avec mesures correctives identifiées*	*Nb*	*%*
Accessibilité et continuité	0	0	0	6	5	11	16%
Soins et services dispensés	1	0	0	2	7	10	14%
Relations interpersonnelles	0	0	0	1	11	12	17%
Environnement et ressources matérielles	1	0	0	2	28	31	45%
Aspect financier	0	0	0	0	1	1	1%
Droits particuliers	1	0	0	0	3	4	6%
Autres objets	0	0	0	0	0	0	0%
Total procédure générale	**3**	**0**	**0**	**11**	**55**	**69**	100%
Acte médical, dentaire ou pharmaceutique	0	0	0	0	0	0	0%
Total	**3**	**0**	**0**	**11**	**55**	**69**	100%

Le plus grand nombre de mesures correctives identifiées se retrouvent sous les catégories environnement et ressources matérielles (13) et relations interpersonnelles (11).

Les principales insatisfactions des usagers des CHSLD à l'égard de l'environnement et des ressources matérielles sont : l'organisation des services alimentaires, la variété et le choix des aliments, la propreté des lieux ainsi que la sécurité.

Pour les relations interpersonnelles, il s'agit du respect de la personne, de l'intimité, de l'abus physique et du comportement en général.

Les suites données aux plaintes

Types d'action	*Information*	*Assistance*	*Mesures correctives identifiées*		*Transmission à l'ordre professionnel*		*Aucune action*
			Application de mesures correctives	*Recommandation de mesures correctives*	*Avis*	*Plainte*	
Accessibilité et continuité	3	2	4	1	0	0	0
Soins et services dispensés	2	0	6	1	0	0	0
Relations interpersonnelles	0	3	11	2	0	0	0
Environnement et ressources matérielles	2	3	13	15	0	0	1
Aspect financier	0	0	1	0	0	0	0
Droits particuliers	0	3	3	0	0	0	0
Autres objets	0	0	0	0	0	0	0
Total procédure générale	**7**	**11**	**38**	**19**	**0**	**0**	**1**
Acte médical, dentaire ou pharmaceutique	0	0	0	0	0	0	0
Total	**7**	**11**	**38**	**19**	**0**	**0**	**1**

2.4.1 Commentaires des Centres d'hébergement et de soins de longue durée

On note dans les rapports que plusieurs plaintes ou commentaires adressés aux CHSLD ont été réglées par les équipes en place, avec la collaboration des comités des usagers et n'ont pas été comptabilisées officiellement.

L'essoufflement du personnel a des impacts sur leurs relations avec les usagers. Un CHSLD a élaboré un programme de formation qui aborde notamment les sujets suivants : sources de conflits possibles, démarche de rapprochement, écoute positive des émotions exprimées lors d'insatisfaction.

2.5. LES CENTRES DE RÉADAPTATION (DÉFICIENCE PHYSIQUE, DÉFICIENCE INTELLECTUELLE ET ALCOOLISME/TOXICOMANIE)

La plupart des plaintes concernant le centre de réadaptation en déficience physique, portaient sur l'accessibilité et la continuité des services (94 %) et 6 %, les relations interpersonnelles.

Pour le centre de réadaptation en déficience intellectuelle, les objets de plaintes ont porté sur les soins et les services dispensés (33 %), les relations interpersonnelles (33 %) et sur l'accessibilité des services (17 %).

Enfin, pour le centre de réadaptation en alcoolisme et toxicomanie, les plaintes portaient principalement sur les soins et les services dispensés (40 %), les relations interpersonnelles (40 %) et pour l'accessibilité et la continuité (20 %).

Répartition des objets de plaintes des trois établissements selon leur niveau de traitement

Niveau de traitement / *Catégories d'objets*	*Rejeté sur examen sommaire*	*Abandonné*	*Traitement refusé / interrompu*	*Traitement complété*		*Total*	
				Sans mesures correctives identifiées	*Avec mesures correctives identifiées*	*Nb*	*%*
Accessibilité et continuité	0	1	2	8	7	18	55%
Soins et services dispensés	0	0	0	3	3	6	18%
Relations interpersonnelles	0	0	0	1	6	7	21%
Environnement et ressources matérielles	0	0	0	0	1	1	3%
Aspect financier	0	0	0	0	1	1	3%
Droits particuliers	0	0	0	0	0	0	0%
Autres objets	0	0	0	0	0	0	0%
Total procédure générale	**0**	**1**	**2**	**12**	**18**	**33**	100%
Acte médical, dentaire ou pharmaceutique	0	0	0	0	0	0	0%
Total	**0**	**1**	**2**	**12**	**18**	**33**	100%

Les mesures correctives et l'information sont les types d'action le plus souvent utilisé dans le traitement des plaintes relatives aux centres de réadaptation.

Centre de réadaptation en déficience physique :

La grande majorité des insatisfactions concernaient le délai pour l'obtention de services (87 %) et les soins, services et programmes offerts (87 %).

Centres de réadaptation en déficience intellectuelle et alcoolisme/toxicomanie :

On retrouve parmi les insatisfactions que les relations interpersonnelles ont fait l'objet de mesures correctives ainsi que l'organisation des soins et services.

Les suites données aux plaintes

Types d'action	*Information*	*Assistance*	*Mesures correctives identifiées*		*Transmission à l'ordre professionnel*		*Aucune action*
			Application de mesures correctives	*Recommandation de mesures correctives*	*Avis*	*Plainte*	
Accessibilité et continuité	17	0	7	0	0	0	0
Soins et services dispensés	3	0	3	0	0	0	0
Relations interpersonnelles	2	0	5	1	0	0	0
Environnement et ressources matérielles	0	0	2	0	0	0	0
Aspect financier	0	0	1	0	0	0	0
Droits particuliers	0	0	0	0	0	0	0
Autres objets	0	0	0	0	0	0	0
Total procédure générale	**22**	**0**	**18**	**1**	**0**	**0**	**0**
Acte médical, dentaire ou pharmaceutique	0	0	0	0	0	0	0
Total	**22**	**0**	**18**	**1**	**0**	**0**	**0**

2.5.1 Commentaires des Centres de réadaptation

Dans le cas des centre de réadaptation , le traitement des plaintes a permis dans certains cas de réduire les délais d'attente, de régulariser le mécanisme d'accès et d'améliorer la continuité de services interprogramme en ajustant l'inscription sur la liste d'attente en fonction des besoins du client, en utilisant un autre point de services ou en offrant un service ponctuel durant la période d'attente.

Un budget additionnel octroyé dans un centre de réadaptation pour rehausser les services aux enfants avec une déficience de la parole et du langage a permis de rajouter 2 jours/semaine en orthophonie et 3 jours/semaine en ergothérapie et ainsi réduire certains délais d'attente.

2.6. LE CENTRE DE PROTECTION DE L'ENFANCE ET DE LA JEUNESSE ET CENTRES DE RÉADAPTATION POUR JEUNES EN DIFFICULTÉ D'ADAPTATION (CPEJ-CRJDA)

Cette année, on note une augmentation significative du volet de plaintes liées aux soins et services dispensés. Le tableau ci-dessous permet de dégager les constats suivants :

43 % des plaintes portaient sur les soins et les services dispensés;
27 % sur les relations interpersonnelles;
19 % sur les droits particuliers.

Répartition des objets de plaintes selon leur niveau de traitement

Niveau de traitement / *Catégories d'objets*	*Rejeté sur examen sommaire*	*Abandonné*	*Traitement refusé / interrompu*	*Traitement complété*		*Total*	
				Sans mesures correctives identifiées	*Avec mesures correctives identifiées*	*Nb*	%
Accessibilité et continuité	0	1	0	3	0	**4**	6%
Soins et services dispensés	0	5	0	16	6	**27**	43%
Relations interpersonnelles	1	3	1	8	4	**17**	27%
Environnement et ressources matérielles	0	0	0	0	1	**1**	2%
Aspect financier	0	2	0	0	0	**2**	3%
Droits particuliers	0	1	1	9	1	**12**	19%
Autres objets	0	0	0	0	0	**0**	0%
Total procédure générale	**1**	**12**	**2**	**36**	**12**	**63**	100%
Acte médical, dentaire ou pharmaceutique	0	0	0	0	0	0	0%
Total	**1**	**12**	**2**	**36**	**12**	**63**	100%

L'information constitue le type d'action le plus souvent utilisé ainsi que l'assistance.

Les insatisfactions des plaignants portaient principalement sur :

- les soins et les services dispensés : évaluation et jugement professionnel, qualité du traitement (approche et soins physiques), décision et intervention, organisation des services;
- les relations interpersonnelles : empathie et responsabilisation, fiabilité, respect de la personne;
- les droits particuliers : information adéquate sur les services et ses modes d'accès ainsi que les droits et recours, confidentialité et accessibilité des dossiers des usagers, participation de l'usager aux décisions affectant son état de santé et de bien-être.

Les suites données aux plaintes

Types d'action	*Information*	*Assistance*	*Mesures correctives identifiées*		*Transmission à l'ordre professionnel*		*Aucune action*
			Application de mesures correctives	*Recommandation de mesures correctives*	*Avis*	*Plainte*	
Accessibilité et continuité	4	1	0	0	0	0	0
Soins et services dispensés	18	15	5	3	0	0	0
Relations interpersonnelles	11	8	3	2	0	0	0
Environnement et ressources matérielles	0	0	1	0	0	0	0
Aspect financier	1	1	0	0	0	0	0
Droits particuliers	10	9	1	0	0	0	0
Autres objets	0	0	0	0	0	0	0
Total procédure générale	**44**	**34**	**10**	**5**	**0**	**0**	**0**
Acte médical, dentaire ou pharmaceutique	0	0	0	0	0	0	0
Total	**44**	**34**	**10**	**5**	**0**	**0**	**0**

2.6.1 Commentaires des Centres de protection de l'enfance et de la jeunesse et centres de réadaptation pour jeunes en difficulté d'adaptation

Dans ces centres, les catégories d'objets de plainte étaient centrées principalement sur les services dispensés et sur les relations interpersonnelles dans le domaine de protection et de réadaptation. Les centres jeunesse ont noté que les familles sont mieux informées sur leurs droits, d'où l'augmentation du nombre de plaintes officielles. Les clients leur parlent plus qu'avant et les intervenants cherchent à mieux les écouter.

Ainsi, beaucoup d'efforts sont dirigés vers l'amélioration du support aux intervenants et surtout l'entraide entre pairs en équipe. Selon ces centres, ce sont les meilleurs moyens de développer des alternatives ou des choix dans les situations difficiles et de répondre aux besoins de qualité dans les services manifestés souvent tant par les familles que par les intervenants eux-mêmes.

2.7 RAPPORT ANNUEL CLSC-CH-CHSLD DES FORESTIERS

Il a été impossible pour le CLSC-CH-CHSLD des Forestiers* de compléter leur rapport annuel des plaintes en le découpant par mission d'établissement. La Régie régionale utilise, pour fin de compilations des rapports annuels de plaintes de l'ensemble des établissements, le système SIGP (Système d'information et de gestion des plaintes). Les modifications du régime de plaintes en 1998 ainsi que les fusions d'établissements de missions différentes ont créé des nouveaux créneaux qui n'ont pas encore été inscrits dans le système SIGP. Cette réalité limite la Régie régionale à poursuivre la compilation régionale des rapports annuels de plaintes exclusivement par mission d'établissement.

Bilan des dossiers de plaintes

Catégories d'établissements	*Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice*	*Plaintes reçues durant l'exercice*	*TOTAL*	*Plaintes conclues durant l'exercice*	*Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice*
CLSC-CH-CHSLD des Forestiers	3	14	**17**	17	**0**

Mode de dépôt

Catégories d'établissements	*Plaintes écrites*	*%*	*Plaintes verbales*	*%*	*Total*	*%*
CLSC-CH-CHSLD des Forestiers	**12**	71 %	**5**	29 %	**17**	100%
Total	**256**		**340**		**596**	

* Cet établissement porte dorénavant le nom de Centre de santé Vallée-de-la-Gatineau.

L'auteur de la plainte

Catégories d'établissements	*Usager*	*%*	*Représentant*	*%*	*Total*	*%*
CLSC-CH-CHSLD des Forestiers	**8**	47 %	**9**	53 %	17	100%

Délai de traitement des dossiers de plaintes suivant la procédure générale

Catégories d'établissements	*Délai - nombre et %*										*Total*	
	1 jr		*2 à 7 jrs*		*8 à 30 jrs*		*31 à 60 jrs*		*60 jrs et +*			
CLSC-CH-CHSLD des Forestiers	**2**	20 %	**2**	20 %	**5**	50 %	**1**	10 %	**0**		**10**	100%

Délai de traitement des dossiers de plaintes en vertu de la procédure établie à l'article 38

Catégories d'établissements	*Délai – nombre*	*Total*

	1 à 30 jrs		31 à 60 jrs		61 à 180 jrs		181 à 365 jrs		366 jrs et +			
CLSC-CH-CHSLD des Forestiers	2	29 %	1	14 %	0		1	14 %	3	43 %	7	100%

Les objets de plaintes selon leur niveau de traitement

Niveau de traitement *Catégories d'objets*	*Rejeté sur examen sommaire*	*Abandonné*	*Traitement refusé / interrompu*	*Traitement complété*		*Total*	
				Sans mesures correctives identifiées	*Avec mesures correctives identifiées*	*Nb*	*%*
Accessibilité et continuité				1			6 %
Soins et services dispensés					4		24 %
Environnement et ressources matérielles				1	1	**2**	12 %
Aspect financier	2						12 %
Droits particuliers					1	**1**	6 %
Total procédure générale	2	0	0	2	6	**10**	59 %
Acte médical, dentaire ou pharmaceutique	1	2		1	3	**7**	41 %
Total	**3**	**2**	**0**	**3**	**9**	**17**	100%

Les suites données aux plaintes selon les types d'action

Types d'action	*Information*	*Assistance*	*Mesures correctives identifiées*		*Transmission à l'ordre professionnel*		*Aucune action*
			Application de mesures correctives	*Recommandation de mesures correctives*	*Avis*	*Plainte*	
Accessibilité et continuité	1	0	2	0	0	0	0
Soins et services dispensés	2	0	4	0	0	0	0
Relations interpersonnelles	0	0	0	0	0	0	0
Environnement et ressources matérielles	1	1	1	0	0	0	0
Aspect financier	2	0	0	0	0	0	0
Droits particuliers	1	0	1	0	0	0	0
Total procédure générale	**7**	**1**	**8**	**0**	**0**	**0**	**0**
Acte médical, dentaire ou pharmaceutique	2	0	1	1	1	0	1
Total	**9**	**1**	**9**	**1**	**1**	**0**	**1**

Sources d'information et de références

Projet de loi no. 27, Loi sur le protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux et modifiant diverses dispositions législatives, Éditeur officiel du Québec, 2001

Rapport sur l'application des plaintes, Régie régionale de la santé et des services sociaux des Laurentides pour l'année 1999-2000

Rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, Commissaire aux plaintes santé et services sociaux pour l'année 1999-2000

Services des relations avec la population, Rapport sur l'examen des plaintes dans les établissements et à la Régie régionale de la santé et des services sociaux de l'Outaouais pour l'année 1997-1998

Services des relations avec la population, Rapport sur l'examen des plaintes dans les établissements et à la Régie régionale de la santé et des services sociaux de l'Outaouais pour l'année 1998-1999

Services des relations avec la population, Rapport sur l'examen des plaintes dans les établissements et à la Régie régionale de la santé et des services sociaux de l'Outaouais pour l'année 1999-2000

ANNEXE 1[2]

RÉPARTITION DES MESURES CORRECTIVES CONCERNANT LES OBJETS DE PLAINTES SELON LES MISSIONS ET LES CLASSES DES ÉTABLISSEMENTS

[2] L'écart entre les données du tableau 7 du rapport fusionné des établissements et celles compilées par les établissements à l'annexe 1 n'ont pas d'impact sur l'analyse du rapport.

Tableau 1

Répartition des mesures correctives concernant l'accessibilité et la continuité des services

Accessibilité et continuité des services	***CH/CHSP***	***CLSC***	***CHSLD***	***CPEJ-CRJDA***	***CR CRDI-CRAT-CRDP***	***Total***
	Nombre	***Nombre***	***Nombre***	***Nombre***	***Nombre***	
Régulation du processus d'accès	4				1	5
Relocalisation de l'usager						
Réduction du délai	53	5			4	62
Obtention des services	2	2			2	6
Amélioration de la continuité	3	5	1		1	10
Respect du choix	1					1
Cessation des services						
Adaptation des services		2				2
Ajustement des activités professionnelles						
Adaptation du milieu de vie						
Amélioration des conditions de vie						
Ajustements techniques et matériels	2					2
Amélioration des mesures de sécurité et de protection	1					1
Ajustements financiers						
Ajustements administratifs						
Information aux intervenants	5	1	3			9
Formation des intervenants						
Encadrement des intervenants						
Amélioration des communications						
Utilisation d'interprètes	20					20
Changement d'intervenant						
Mesures disciplinaires						
Révision :						
• code d'éthique						
• procédure d'examen	1					1
• autre procédure	1		1			2
• politiques et règlements						
• systèmes d'accès						
• organisation des services			1			1
• allocation des ressources						
• mécanismes de communication						
• protocoles cliniques et administratifs						
• autres						
Autres						

Total	93	15	6		8	122

Tableau 2

Répartition des mesures correctives concernant les soins et services dispensés

Soins et services dispensés	CH/CHSP	CLSC	CHSLD	CPEJ-CRJDA	CR CRDI-CRAT-CRDP	Total
	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre	
Régulation du processus d'accès						
Relocalisation de l'usager				1		1
Réduction du délai			1			1
Obtention des services	2			1		3
Amélioration de la continuité	8			1		9
Respect du choix		1	1	1		3
Cessation des services						
Adaptation des services		2	2	1		5
Ajustement des activités professionnelles	2	3		4		9
Adaptation du milieu de vie					1	1
Amélioration des conditions de vie						
Ajustements techniques et matériels		1				1
Amélioration des mesures de sécurité et de protection			1			1
Ajustements financiers						
Ajustements administratifs					1	1
Information aux intervenants	1	2	1			4
Formation des intervenants	10	1	1			12
Encadrement des intervenants	4					4
Amélioration des communications	3	1	1	2	1	8
Utilisation d'interprètes						
Changement d'intervenant	1	1				2
Mesures disciplinaires	4		2			6
Révision :						
• code d'éthique						
• procédure d'examen						
• autre procédure						
• politiques et règlements						
• systèmes d'accès						
• organisation des services		1				1
• allocation des ressources						
• mécanismes de communication		1				1
• protocoles cliniques et administratifs		1				1
• autres	1					1

Autres						
Total	***35***	***15***	***10***	***11***	***3***	***74***

Tableau 3

Répartition des mesures correctives concernant les relations interpersonnelles

Relations interpersonnelles	***CH/CHSP***	***CLSC***	***CHSLD***	***CPEJ-CRJDA***	***CR CRDI-CRAT-CRDP***	***Total***
	Nombre	***Nombre***	***Nombre***	***Nombre***	***Nombre***	
Régulation du processus d'accès						
Relocalisation de l'usager						
Réduction du délai						
Obtention des services						
Amélioration de la continuité						
Respect du choix	*1*					*1*
Cessation des services						
Adaptation des services				*1*		*1*
Ajustement des activités professionnelles	*3*	*2*				*5*
Adaptation du milieu de vie						
Amélioration des conditions de vie						
Ajustements techniques et matériels	*2*					*2*
Amélioration des mesures de sécurité et de protection						
Ajustements financiers						
Ajustements administratifs						
Information aux intervenants	*1*	*1*	*4*			*6*
Formation des intervenants	*3*	*1*			*1*	*5*
Encadrement des intervenants	*43*	*2*	*1*		*3*	*49*
Amélioration des communications	*12*	*2*	*5*	*2*		*21*
Utilisation d'interprètes	*9*					*9*
Changement d'intervenant	*1*	*1*			*1*	*3*
Mesures disciplinaires	*1*		*4*		*1*	*6*
Révision :						
• code d'éthique						
• procédure d'examen						
• autre procédure						
• politiques et règlements						
• systèmes d'accès						
• organisation des services						
• allocation des ressources						
• mécanismes de communication						
• protocoles cliniques et administratifs						
• autres						

Autres						
Total	**76**	**9**	**14**	**3**	**6**	**108**

Tableau 4

Répartition des mesures correctives concernant l'environnement et les ressources matérielles

Environnement et ressources matérielles	*CH/CHSP*	***CLSC***	***CHSLD***	***CPEJ-CRJDA***	***CR CRDI-CRAT-CRDP***	***Total***
	Nombre	***Nombre***	***Nombre***	***Nombre***	***Nombre***	
Régulation du processus d'accès						
Relocalisation de l'usager						
Réduction du délai						
Obtention des services			*1*			*1*
Amélioration de la continuité						
Respect du choix						
Cessation des services						
Adaptation des services			*1*			*1*
Ajustement des activités professionnelles	*1*		*1*			*2*
Adaptation du milieu de vie	*1*		*2*			*4*
Amélioration des conditions de vie			*2*		*1*	*2*
Ajustements techniques et matériels	*16*		*11*			*27*
Amélioration des mesures de sécurité et de protection	*1*		*1*			*2*
Ajustements financiers						
Ajustements administratifs				*1*		*1*
Information aux intervenants			*3*			*3*
Formation des intervenants						
Encadrement des intervenants			*3*			*3*
Amélioration des communications			*1*			*1*
Utilisation d'interprètes						
Changement d'intervenant						
Mesures disciplinaires						
Révision :						
• code d'éthique			*1*			*1*
• procédure d'examen						
• autre procédure						
• politiques et règlements			*2*			*2*
• systèmes d'accès						
• organisation des services			*2*			*2*
• allocation des ressources						
• mécanismes de communication						

• protocoles cliniques et administratifs						
• autres						
Autres						
Total	***19***		***31***	***1***	***1***	***52***

Tableau 5

Répartition des mesures correctives concernant l'aspect financier

Aspect financier	***CH/CHSP***	***CLSC***	***CHSLD***	***CPEJ-CRJDA***	***CR CRDI-CRAT-CRDP***	***Total***
	Nombre	***Nombre***	***Nombre***	***Nombre***	***Nombre***	
Régulation du processus d'accès						
Relocalisation de l'usager						
Réduction du délai						
Obtention des services						
Amélioration de la continuité						
Respect du choix						
Cessation des services						
Adaptation des services						
Ajustement des activités professionnelles						
Adaptation du milieu de vie						
Amélioration des conditions de vie						
Ajustements techniques et matériels						
Amélioration des mesures de sécurité et de protection		*1*				*1*
Ajustements financiers	*4*		*1*		*1*	*6*
Ajustements administratifs		*1*				*1*
Information aux intervenants	*1*					*1*
Formation des intervenants						
Encadrement des intervenants						
Amélioration des communications						
Utilisation d'interprètes						
Changement d'intervenant						
Mesures disciplinaires						
Révision :						
• code d'éthique						
• procédure d'examen						
• autre procédure						
• politiques et règlements						
• systèmes d'accès						
• organisation des services						

• allocation des ressources						
• mécanismes de communication	1					1
• protocoles cliniques et administratifs						
• autres						
Autres						
Total	**6**	**2**	**1**		**1**	**10**

Tableau 6

Répartition des mesures correctives concernant les droits particuliers

Droits particuliers	*CH/CHSP*	***CLSC***	***CHSLD***	***CPEJ-CRJDA***	***CR CRDI-CRAT-CRDP***	***Total***
	Nombre	***Nombre***	***Nombre***	***Nombre***	***Nombre***	
Régulation du processus d'accès						
Relocalisation de l'usager						
Réduction du délai						
Obtention des services						
Amélioration de la continuité						
Respect du choix				1		1
Cessation des services						
Adaptation des services						
Ajustement des activités professionnelles						
Adaptation du milieu de vie						
Amélioration des conditions de vie						
Ajustements techniques et matériels						
Amélioration des mesures de sécurité et de protection						
Ajustements financiers						
Ajustements administratifs						
Information aux intervenants	1	1	3			5
Formation des intervenants						
Encadrement des intervenants						
Amélioration des communications				1		1
Utilisation d'interprètes	2					2
Changement d'intervenant						
Mesures disciplinaires						
Révision :						
• code d'éthique						
• procédure d'examen						
• autre procédure						
• politiques et règlements						

• systèmes d'accès						
• organisation des services						
• allocation des ressources						
• mécanismes de communication						
• protocoles cliniques et administratifs						
• autres						
Autres						
Total	***3***	***1***	***3***	***2***		***9***